

Avaliação da Satisfação de Usuários do CAPS em uma Capital do Sul do Brasil

Assessment of User Satisfaction at a CAPS in a Southern Brazil Capital

Evaluación de Satisfacción de Usuarios de los CAPS en una Capital del Sur de Brasil

Ana Paula Feuerschuette

Renato Soileman Franco

Miguelangelo Rossi

Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

Resumo

Introdução: Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) oferecem atendimento multiprofissional e funcionam em abordagem interdisciplinar, centrada na pessoa, na sua família e no território. No entanto, a eficiência do serviço depende do engajamento do usuário e, por isso, a sua satisfação é considerada um determinante fundamental. Método: Trata-se de estudo transversal, que correlaciona o perfil sociodemográfico e a satisfação de usuários de 13 CAPS em Curitiba, Paraná. Dados sociodemográficos foram coletados por meio de um questionário simples, já a satisfação dos usuários foi avaliada utilizando a Escala de Avaliação da Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR). Resultados: Dos 100 participantes, 76% eram do sexo masculino, com idades entre 18 e 78 anos. A maioria estava desempregada (76%) e mais da metade (53%) tinha ensino médio incompleto. Com pontuação máxima de 80%, os usuários apresentaram-se contentes com o atendimento dos profissionais do CAPS. No entanto, foi identificada a necessidade de melhorar a comunicação dos planos terapêuticos e a infraestrutura do serviço. Conclusão: A satisfação dos usuários é alta, mas ainda é necessário investir na estrutura física e na comunicação entre a equipe e os pacientes, a fim de colaborar para eficiência dos tratamentos.

Palavras-chave: avaliação em saúde, pesquisa sobre serviços de saúde, saúde mental, satisfação do paciente

Abstract

Introduction: Psychosocial Care Centers (CAPS) provide multiprofessional care and operate with an interdisciplinary, person-centered approach, involving the individual, their family, and the community. However, the service's effectiveness depends on user engagement, making user satisfaction a crucial determinant. Method: This is a cross-sectional study that correlates the sociodemographic profile and user satisfaction in 13 centers in Curitiba, Paraná. Sociodemographic data were collected through a simple questionnaire, while user satisfaction was assessed using the Patient Satisfaction Evaluation Scale for Mental Health Services (SATIS-BR). Results: Out of 100 participants, 76% were male, aged between 18 and 78 years. Most were unemployed (76%), and over half (53%) had incomplete high school education. With a maximum score of 80%, users expressed satisfaction with the care provided by CAPS professionals. However, there is a need to improve the communication of therapeutic plans and the service's infrastructure. Conclusion: User satisfaction is high, but investment in the physical structure and communication between the staff and patients is still necessary to enhance treatment efficiency.

Keywords: health assessment, health service research, mental health, patient satisfaction

Resumen

Introducción: Los Centros de Atención Psicosocial (CAPS) ofrecen atención multiprofesional y operan bajo un enfoque interdisciplinario, centrado en la persona, su familia y el territorio. Sin embargo, la eficiencia del servicio depende del compromiso del usuario, y, por lo tanto, su satisfacción se considera un determinante fundamental. Método: Se trata de un estudio transversal que correlaciona el perfil sociodemográfico y la satisfacción de los usuarios de 13 CAPS en Curitiba, Paraná. Los datos sociodemográficos se recopilieron mediante un cuestionario sencillo, mientras que la satisfacción de los usuarios se evaluó utilizando la Escala de Evaluación de la Satisfacción de los Pacientes con los Servicios de Salud Mental (SATIS-BR). Resultados: De los 100 participantes, el 76% eran del sexo masculino, con edades comprendidas entre los 18 y 78 años. La mayoría estaba desempleada (76%) y más de la mitad (53%) tenía estudios secundarios incompletos. Con una puntuación máxima del 80%, los usuarios se mostraron satisfechos con la atención de los profesionales de CAPS. Sin embargo, se identificó la necesidad de mejorar la comunicación de los planes terapéuticos y la infraestructura del servicio. Conclusión: La satisfacción de los usuarios es alta, pero aún es necesario invertir en la estructura física y la comunicación entre el equipo y los pacientes para mejorar la eficiencia de los tratamientos.

Palabras clave: evaluación de la salud, investigación en servicios de salud, salud mental, satisfacción del paciente

Introdução

A reforma psiquiátrica trouxe mudanças significativas na assistência à saúde mental, destacando o acompanhamento de pacientes e familiares inseridos no seu contexto e na comunidade em que vivem (Delgado, 2020). Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) devem estar alinhados com essa proposta e, além disso, adotar uma abordagem interdisciplinar centrada na pessoa, na sua família e no território. No entanto, a eficiência do serviço depende do engajamento do usuário e, por isso, a sua satisfação é considerada um determinante fundamental (Abu-Rumman et al., 2022).

Os movimentos de reforma psiquiátrica, iniciados na transição entre as décadas de 1970 e 1980, trouxeram ao debate público a perspectiva de mudanças nos consensos da assistência à saúde mental. O então vigente modelo hospitalocêntrico foi progressivamente substituído pelo acompanhamento inserido na comunidade, e diversos países adotaram marcos legais para combater estigmas e conceder direitos às pessoas com transtornos mentais (Simões et al., 2013).

Alinhado a essa tendência, o Brasil aprovou, em 2001, após 12 anos de tramitação no Congresso Nacional, a lei n. 10.216, que permitiu a operacionalização dos CAPS como principais estruturas de atendimento em saúde mental do sistema público brasileiro (Prado et al., 2020), as quais buscam promover a reabilitação psicossocial, alinhando-se aos princípios da reforma psiquiátrica. Modelos semelhantes existiam, como na Casa das Palmeiras, mas novos serviços foram, a partir de então, regulamentados por portarias, para que se tornassem o eixo fundamental da rede de atenção psicossocial do país (Delgado, 2020).

Os CAPS oferecem atendimento multiprofissional – com médicos psiquiatras, psicólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, farmacêuticos, assistentes sociais, pedagogos, terapeutas ocupacionais, técnicos educacionais, técnicos administrativos e artesãos – e funcionam em abordagem interdisciplinar, centrada na pessoa e na sua família. São inspirados na experiência da reforma italiana, promovida por Franco Basaglia e têm, por princípio, a inserção no território. Nesse modelo, a inclusão na vida comunitária é parte indissociável do tratamento (Pinheiro et al., 2022).

Desta forma, o usuário se torna protagonista no funcionamento do serviço, e seu engajamento determinará o sucesso ou o fracasso das estratégias formuladas pela equipe multiprofissional. A satisfação do usuário é considerada, portanto, um determinante fundamental para a eficiência do CAPS (Soares et al., 2019) e, por isso, deve ser constantemente revisitada para a investigação de seus fatores, particularizando-os para cada perfil sociodemográfico.

Diante disso, é essencial avaliar a satisfação dos usuários dos CAPS. Este artigo objetiva avaliar a satisfação de usuários de CAPS em uma capital do Sul do Brasil, mensurando aspectos que contribuam para esta percepção.

Método

Espaço amostral

Trata-se de estudo transversal, que avaliou o perfil sociodemográfico e a satisfação de usuários de CAPS em Curitiba, uma capital do Sul do Brasil.

Ao tempo da pesquisa, o município possuía, ao todo, 13 CAPS, distribuídos em: um CAPS

III AD (álcool e drogas), um CAPS III TM (transtorno mental), oito CAPS Territoriais (atendem tanto álcool e drogas quanto transtornos mentais, 6 do tipo III e 4 do tipo II) e três CAPSi (infantil, dois do tipo II e outro III). Participaram da pesquisa um CAPS AD, um CAPS TM e cinco CAPS Territoriais; destes, 5 do tipo III e dois do tipo II.

Coleta de dados

Os dados foram obtidos por meio da aplicação de uma escala validada e de questões desenvolvidas para a coleta de dados sociodemográficos dos usuários.

Utilizou-se como instrumento para a coleta de dados sociodemográficos um questionário presente no cabeçalho da entrevista, contendo as seguintes variáveis: sexo (feminino/masculino), idade (anos), escolaridade (ensino fundamental completo ou incompleto/ensino médio completo ou incompleto/ensino superior completo ou incompleto), estado civil (solteiro/casado/separado/divorciado/viúvo), ocupação e tempo de acompanhamento no serviço.

A satisfação dos pacientes com os serviços foi avaliada por meio da versão abreviada da Escala de Avaliação da Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR) (Bandeira & Silva, 2012). Essa escala foi elaborada pela divisão de Saúde Mental da Organização Mundial de Saúde (World Health Organization, 1996) e validada para o Brasil. Trata-se de uma escala multidimensional, possuindo duas subescalas: satisfação com os profissionais e satisfação com o serviço. Os questionários e as respectivas perguntas são apresentados em um documento em anexo (Anexo A).

As alternativas de resposta aos itens estão dispostas em uma escala do tipo *Likert* com 5 pontos, na qual 1 representa que o usuário está muito insatisfeito e 5 que ele está muito satisfeito. No estudo de validação da escala SATIS-BR no Brasil, a consistência interna apresentou um valor *alfa de Cronbach* igual a 0,88 para os itens da escala global. Esse resultado se assemelha ao obtido na escala original canadense, cujo valor de alfa foi igual a 0,89²⁰.

Critérios de elegibilidade

Para a seleção dos participantes, foram adotados como critérios de exclusão: o usuário do serviço estar em crise ou dificuldades para a interpretação e a resposta às questões da escala. Foram incluídos usuários a partir de 18 anos e inseridos no serviço do CAPS visitado no momento da entrevista.

Análise dos dados

Para análise dos resultados obtidos, inicialmente foram construídas tabelas de distribuição de frequências e calculadas as estatísticas descritivas do perfil da amostra e do grau de satisfação. Também foram calculados a média e os respectivos desvios-padrão dos escores de satisfação global e das suas subescalas. Foi utilizada regressão de universidade múltipla para obtenção dos principais fatores preditores de satisfação do usuário. A análise foi realizada por meio do *software* SPSS versão 26.

Avaliamos a escala quanto à análise de componentes principais e confiabilidade. Para a confiabilidade, utilizamos o *alfa de Cronbach*. Para fins de análise, as ocupações foram

agrupadas em trabalho (formal e informal) ou sem trabalho (desempregado e aposentado), o que foi necessário, pois o número de trabalho formal, informal e aposentados era muito pequeno. Quanto ao *status*, também foi agrupado em solteiros e não solteiros. Quanto ao tempo, foi classificado em menos de 1 ano e mais de um ano. A escolaridade foi classificada entre até fundamental incompleto e fundamental incompleto ou maior.

Considerações éticas

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa; parecer n. 4.286.366. A pesquisa também foi autorizada pelas direções das instituições de saúde mental participantes. Foram assegurados aos participantes as informações referentes ao estudo, o sigilo e o anonimato das suas respostas. Os sujeitos assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, comprovando seu acordo em participar da pesquisa, e receberam uma cópia deste, com um telefone para contato com os pesquisadores.

Resultados

Perfil dos participantes

Cem usuários participaram do estudo, distribuídos em 7 CAPS; com variação de 9 a 24 no número de participantes por CAPS (Tabela 2). Dos participantes, 76% eram do sexo masculino, com idade variando entre 18 e 78 anos (média de 41.31; DP 12.159); 88% dos usuários se disseram solteiros; 76% desempregados e pouco mais da metade (53%) com máxima escolaridade de ensino médio incompleto. Quanto ao tempo no serviço, 43% estavam há mais de 1 ano inseridos no serviço.

Tabela 1

Número de Participantes Entrevistados por Serviço

Serviço	Número
CAPS AD	14
CAPS TM	12
CAPS Territorial 1	12
CAPS Territorial 2	13
CAPS Territorial 3	9
CAPS Territorial 4	16
CAPS Territorial 5	24
Total	100

Avaliação do instrumento SATIS-BR

A análise da escala mostrou que 44,8% da variância era explicada por somente 1 componente. Além disso, na análise da carga fatorial, todas as questões tinham resultado maior que 0.4 (Tabela 2). O teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) foi de 0.798, e o valor de Eigen superior a 1 (Gráfico 1). Uma vez que a adequação do modelo exige KMO entre 0.5 e 1 e/ou valor de Eigen superior a 1, consideramos a escala como tendo 1 fator que chamaremos de Satisfação Geral. A confiabilidade geral da escala para 1 fator, por meio do alfa de Cronbach,

foi de 0.883. Assim, a análise de componentes principais e o Scree Plot foram condizentes com a apresentação da escala com um fator.

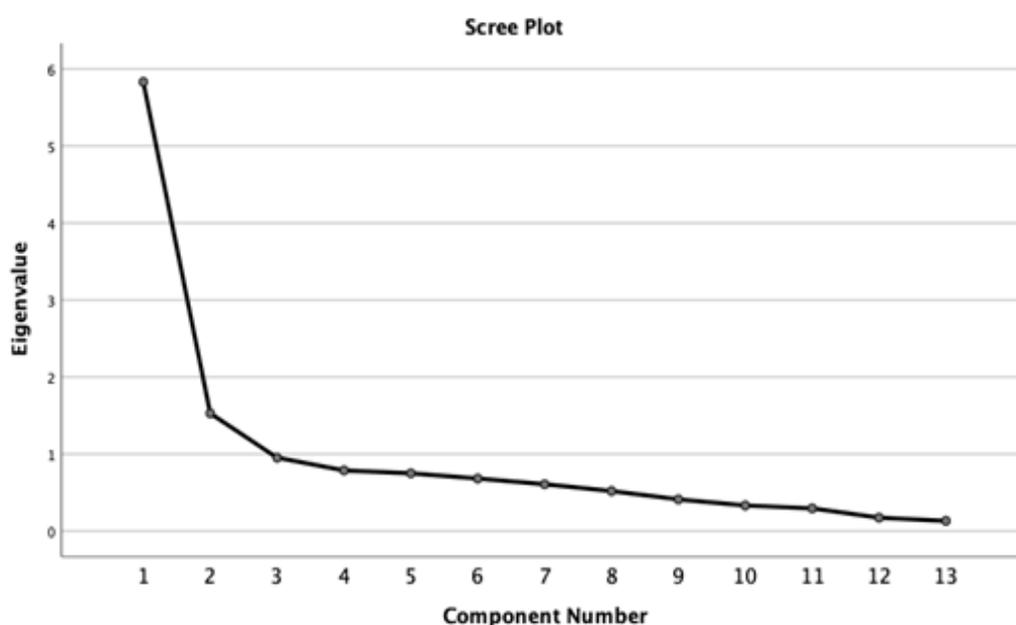
Tabela 2

Análise dos Componentes Principais – Cargas Fatoriais

Questões	Carga Fatorial
Questão 1 – Qual sua opinião sobre a maneira como você foi tratado, em termos de respeito e dignidade?	.681
Questão 2 – Quando você falou com a pessoa que admitiu você no CAPS, você sentiu que ele/a ouviu você?	.633
Questão 3 – Até que ponto a pessoa que admitiu você no CAPS pareceu compreender o seu problema?	.780
Questão 4 – Em geral, como você acha que a equipe do CAPS compreendeu o tipo de ajuda que você necessitava?	.759
Questão 5 – Qual sua opinião sobre o tipo de ajuda dada a você pelo CAPS?	.579
Questão 6 – Você já teve alguma dificuldade para obter informações da equipe do CAPS quando você pediu por elas?	.646
Questão 7 – Até que ponto você está satisfeito com a discussão que foi feita com você sobre o seu tratamento no CAPS?	.611
Questão 8 – Você considerou que a equipe do CAPS estava lhe ajudando?	.686
Questão 9 – Em geral, como você classificaria a acolhida dos profissionais do CAPS?	.671
Questão 10 – Em geral, como você classificaria a competência da equipe do CAPS?	.736
Questão 11 – Na sua opinião, que grau de competência tinha a pessoa com quem você trabalhou mais de perto?	.831
Questão 12 – Você ficou satisfeito com o conforto e a aparência do CAPS?	.464
Questão 13 – Como você classificaria as condições gerais das instalações (banheiro, cozinha, refeições etc.)?	.537

Figura 1

Gráfico do Scree Plot



Resultados da Escala

Os resultados identificaram uma avaliação positiva em todos os itens, com média em torno de 4.64 (DP 0.476) para a Satisfação Geral dos usuários.

A grande maioria dos usuários citou o atendimento/relação com a equipe como o fator de maior satisfação. Acolhida, ajuda e competência da equipe tiveram 80% ou mais de pontuação máxima quanto à satisfação. Por outro lado, a satisfação quanto ao compartilhamento dos planos de cuidado com os usuários foi bem menor (69% de pontuação máxima), demonstrando que a comunicação e o compartilhamento do plano sejam algo a evoluir. As acomodações e instalações foram os itens menos bem classificados.

Tabela 3

Percentual de Respostas Obtidas por Questão

	Conceito				
	1	2	3	4	5
Questão 1 – Qual sua opinião sobre a maneira como você foi tratado, em termos de respeito e dignidade?	1%	1%	8%	17%	73%
Questão 2 – Quando você falou com a pessoa que admitiu você no CAPS, você sentiu que ele/a ouviu você?	1%	1%	8%	17%	73%
Questão 3 – Até que ponto a pessoa que admitiu você no CAPS pareceu compreender o seu problema?	1%	1%	7%	16%	73%
Questão 4 – Em geral, como você acha que a equipe do CAPS compreendeu o tipo de ajuda que você necessitava?	2%	1%	7%	12%	78%
Questão 5 – Qual sua opinião sobre o tipo de ajuda dada a você pelo CAPS?	1%	1%	4%	16%	78%
Questão 6 – Você já teve alguma dificuldade para obter informações da equipe do CAPS quando você pediu por elas?	3%	4%	10%	8%	78%
Questão 7 – Até que ponto você está satisfeito com a discussão que foi feita com você sobre o seu tratamento no CAPS?	2%	2%	6%	21%	69%
Questão 8 – Você considerou que a equipe do CAPS estava lhe ajudando?	0%	2%	6%	11%	81%
Questão 9 – Em geral, como você classificaria a acolhida dos profissionais do CAPS?	0%	0%	4%	13%	83%
Questão 10 – Em geral, como você classificaria a competência da equipe do CAPS?	0%	0%	5%	15%	80%
Questão 11 – Na sua opinião, que grau de competência tinha a pessoa com quem você trabalhou mais de perto?	0%	1%	6%	10%	83%
Questão 12 – Você ficou satisfeito com o conforto e aparência do CAPS?	2%	4%	6%	19%	69%
Questão 13 – Como você classificaria as condições gerais das instalações (banheiro, cozinha, refeições etc.)?	0%	1%	11%	29%	59%

A regressão linear testou um modelo que considerou como variáveis: equipamento de saúde, situação conjugal, ocupação (empregado ou desempregado), duração do tratamento no serviço (maior ou menor que 1 ano), escolaridade, sexo e idade dos usuários, porém nenhuma das variáveis teve relevância estatística ($p < 0.05$).

Síntese dos Resultados

Destacamos a preponderância de participantes homens, com poucos anos de escolaridade e alto desemprego. Além disso, verificou-se média geral alta de pontuação quanto à

satisfação com o serviço, e um padrão relativamente homogêneo. Há pouca influência de variáveis sociodemográficas e do equipamento quanto à percepção dos usuários. Um ponto de melhora em relação à equipe seria comunicação dos planos terapêuticos, o que está sendo proposto para os usuários e as instalações. Um ponto de destaque foi a acolhida, ajuda e competência da equipe.

Discussão

O perfil sociodemográfico da amostra revela um fato infeliz no campo dos usuários com transtornos mentais. A maioria dos usuários pertence a uma faixa etária economicamente ativa, no entanto, com altas taxas de desemprego e baixa escolaridade média. Estudos em diferentes contextos apontam que essa é uma realidade nacional (Miranda et al., 2014; Silva et al., 2012; Silva et al., 2018; Soares et al., 2019).

Além da baixa participação no mercado de trabalho, esses usuários são, na maioria, solteiros. Fatores como o estigma social e o modo de funcionamento particular de algumas condições psiquiátricas podem dificultar os relacionamentos interpessoais, justificando o amplo predomínio de solteiros (Silva et al., 2018). Como o apoio e a rede social são fatores protetores para saúde mental, o prejuízo causado pelo estigma e as dificuldades por conta das condições clínicas produzem uma espiral que se retroalimenta e produz mais sofrimento e exclusão (de Souza, M. S., & Baptista, M. N., 2017).

As características sociodemográficas corroboram a relevância do CAPS como instrumento de promoção de cuidado integral e voltado para inserção social. Para ter êxito neste propósito, os profissionais deste serviço devem estar aptos a mediar soluções para questões práticas do cotidiano, como ocupação, moradia, renda e relações afetivas. Devem conhecer o território do usuário, mapear as redes de suporte disponíveis e compreender quais demandas são prioritárias. Este modelo se afasta da compreensão tradicional de atendimento em saúde, centrada em equacionar sintomas e queixas fisiológicas. Exige, portanto, capacitação específica para este tipo de atendimento, que não é abrangido pelo treinamento convencional (Cavalcanti et al., 2011). Com uma população altamente vulnerável, em especial quanto a questões psicossociais, avançar nos modelos de cuidado não pode esquecer o papel de reabilitação e social que a saúde mental requer (Stevanovic et al., 2023).

A satisfação dos usuários é uma medida importante para sedimentar e avançar nos modelos de cuidado, pois pretende reconhecer a opinião dos principais envolvidos no processo de cuidado, os usuários. Desfechos como maior adesão ao tratamento e redução da sintomatologia se associam a melhores avaliações dos serviços em atributos como competência da equipe, bom relacionamento, boa comunicação entre equipe e usuários e qualidade das instalações (da Silva et al., 2012; Soares et al., 2019). Tal como neste estudo, os resultados de pesquisas similares têm estimado boa avaliação geral dos serviços, entre 4 e 5 pontos na escala SATIS-BR (Barbosa et al., 2015; Miranda et al., 2014; Silva et al., 2012; Silva et al., 2018).

Embora este estudo não tenha apontado variáveis sociodemográficas como preditoras, a idade está entre os fatores com correlação positiva com satisfação em outras investigações. Cogita-se que este achado esteja relacionado a uma maior expectativa de usuários jovens em relação ao tratamento, uma vez que a satisfação é um constructo multidimensional, formulado a partir do encontro entre a idealização e a experiência real (Bandeira et al.,

2011; Miranda et al., 2014; M. A. da Silva et al., 2012). A faixa etária avançada da amostra desta pesquisa pode ter influenciado nesse fator. Apesar desses vieses, a ausência de outros elementos preditores de satisfação, assim como altos índices de satisfação geral, pode denotar boa capacidade das equipes em promover cuidado a partir de um planejamento singular para as necessidades de cada usuário (Bandeira & Silva, 2012b; M. A. da Silva et al., 2012).

Apesar das altas pontuações, é necessário reconhecer a percepção dos usuários quanto aos aspectos menos bem avaliados. Um dos parâmetros que mais apresentou insatisfação diante dos usuários foi em relação às instalações físicas. Atualmente, existe uma padronização na construção do CAPS; entretanto, há uma grande discrepância entre os diferentes centros, variando conforme a diversidade biopsicossocial de cada região da cidade (Ministério da saúde, 2013). Geralmente, os CAPS são imóveis alugados, por vezes pouco adaptados para atender usuários, principalmente na questão da disposição das salas (muitos consultórios individuais e poucos ambientes de atividades em grupo) e por não serem adaptados para facilitar a acessibilidade aos seus usuários. As críticas observadas foram em relação ao conforto e à aparência dos CAPS, relatando que vários cômodos precisam de reformas e melhores condições de higiene. A falta de verbas, recursos e apoio dos gestores influencia na estruturação do CAPS e no fluxo de serviços, interferindo negativamente na avaliação dos usuários (Nascimento, A. D. F., & Galvanese, A. T. C., 2009; Silva, S. N., & Lima, M. G., 2017).

Outros aspectos que receberam boa pontuação, mas inferiores às demais, foram relacionados à comunicação. Uma boa comunicação dos usuários com a equipe é essencial para a terapêutica, em especial no campo da saúde mental. O próprio acolhimento funciona como uma maneira de cuidado ao indivíduo, uma vez que traduz conceitos de patologia e do diagnóstico da doença mental, priorizando a subjetividade e a singularidade de ser humano (de Vasconcellos, 2010). O diálogo entre profissional de saúde com o usuário e sua respectiva família fortalece o vínculo, promovendo confiança e respeito, de modo até a construir laços afetivos. Desse modo, é possível desenvolver a responsabilização do usuário diante da sua saúde mental, resgatando a autoestima, autonomia e o autocuidado desses indivíduos (Jorge, et al., 2011).

Trata-se de um estudo transversal e, portanto, com limitações para a compreensão ampla das questões abordadas. A qualidade da assistência pode estar, contudo, superestimada por um viés de resposta, uma vez que se considere a possível dificuldade dos usuários em expressar as suas insatisfações e a influência da comparação com experiências pregressas, em antigos serviços de atendimento psiquiátrico, que se notabilizavam por práticas inadequadas (Avis et al., 1997). A satisfação pelo serviço ainda pode ser um viés confusional, uma vez que pode ser um reflexo da gratidão pelo cuidado, omitindo críticas ou por apresentarem afinidade com o profissional que lhe atendem (Esperidião & Trad, 2005). Mesmo assim, a significativa avaliação positiva dos CAPS destaca-os como uma experiência exitosa, a ser valorizada nas elaborações de políticas públicas.

Pode haver mudança das percepções ao longo do curso do tratamento, bem como a amostra pode não ser representativa da opinião majoritária dos usuários, embora escolhida ao acaso. Investigações futuras são necessárias para elucidar esses pontos e dar suporte aos resultados encontrados. A maior frequência de homens na amostra desta pesquisa pode ser relativa à maior participação de usuários de CAPS Territoriais (Álcool, Drogas e Transtornos Mentais). Assim, revela-se a alta demanda desses pelo serviço, suscitando a necessidade de

políticas preventivas para esse público, o que também pode indicar uma assistência deficitária direcionada ao sexo feminino, particularmente relacionada à dependência química.

Conclusões

A satisfação apresentada pela maioria dos usuários vai ao encontro do objetivo do CAPS, de ter uma abordagem multidisciplinar centrada na pessoa, de modo a fornecer suporte social, psicológico e médico aos pacientes psiquiátricos. Por outro lado, nota-se a necessidade de um investimento na estrutura física do serviço, a fim de fornecer melhores condições de acolhimento e colaborar para a eficiência dos tratamentos estipulados. O desenvolvimento de habilidades de comunicação com os usuários e uma organização estrutural que estimule esse processo é essencial. Desse modo, a pesquisa mostra uma boa satisfação dos usuários, e investir no processo de comunicação e na estrutura física para o cuidado são fatores para melhoria destacados por este estudo.

Referências

- Abu-Rumman, A., Al Shraah, A., Al-Madi, F., & Alfalah, T. (2022). The impact of quality framework application on patients' satisfaction. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 15(2), 151–165. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-01-2021-0006>
- Avis, M., Bond, M., & Arthur, A. (1997). Questioning patient satisfaction: An empirical investigation in two outpatient clinics. *Social Science & Medicine*, 44(1), 85–92. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(96\)00140-2](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(96)00140-2)
- Bandeira, M., & Silva, M. A. da. (2012). Escala de Satisfação dos Pacientes com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR): Estudo de validação. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 61(3), 124–132. <https://doi.org/10.1590/S0047-20852012000300002>
- Bandeira, M., Silva, M. A., Camilo, C. A., & Felício, C. M. (2011). Satisfação de familiares de pacientes psiquiátricos com os serviços de saúde mental e seus fatores associados. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 60(4), 284–293. <https://doi.org/10.1590/S0047-20852011000400009>
- Barbosa, G., Oliveira, M., Moreno, V., Padovani, C., Claro, H., & Pinho, P. (2015). Satisfação de usuários num Centro de Atenção Psicossocial em álcool e outras drogas. *Portuguese Journal of Mental Health Nursing*, 14. <https://doi.org/10.19131/rpesm.0103>
- Cavalcanti, M. T., Carvalho, M. C. A., Valência, E., Dahl, C. M., & Souza, F. M. (2011). Adaptação da “Critical Time Intervention” para o contexto brasileiro e sua implementação junto a usuários dos centros de atenção psicossocial do município do Rio de Janeiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(12), 4635–4642. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011001300012>
- Delgado, P. G. G. (2020). Voltando ao começo: Desvelando os bastidores políticos da Lei Paulo Delgado. *Saúde Em Debate*, 44(spe3), 21–28. <https://doi.org/10.1590/0103-11042020e303>
- De Souza, M. S., & Baptista, M. N. (2017). Associações entre suporte familiar e saúde mental. *Psicologia Argumento*, 26(54), 207–215. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-527291>
- De Vasconcellos, V. C. (2010). Trabalho em equipe na saúde mental: o desafio interdisciplinar em um CAPS. *Revista Eletrônica Saúde Mental Álcool e Drogas*, 6(1), 1–22. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000500031>

- Esperidião, M., & Trad, L. A. B. (2005). Avaliação de satisfação de usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, 10, 303–312. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232005000500031>
- Jorge, M. S. B., Pinto, D. M., Quinderé, P. H. D., Pinto, A. G. A., de Sousa, F. S. P., & Cavalcante, C. M. (2011). Promotion of Mental Health-Technologies for Care: Emotional involvement, reception, co-responsibility and autonomy. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(7), 3051. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232011000800005>
- Miranda, P. O., Souza, O. F., & Ferreira, T. F. (2014). Avaliação da satisfação dos pacientes e familiares em um serviço de saúde mental na cidade de Rio Branco, Acre. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 63(4), 332–340. <https://doi.org/10.1590/0047-2085000000042>
- Ministério de Saúde. (2013). *Manual de Estrutura Física dos Centros de Atenção Psicossocial e Unidades de Acolhimento: Orientações para Elaboração de Projetos de Construção de CAPS e de UA como lugares da Atenção Psicossocial nos territórios*. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/centros_atencao_psicossocial_unidades_acolhimento.pdf
- Nascimento, A. D. F., & Galvanese, A. T. C. (2009). Avaliação da estrutura dos centros de atenção psicossocial do município de São Paulo, SP. *Revista de Saúde Pública*, 43,8–15. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102009000800003>
- Niska, M., Stevanovic, M., Nevalainen, H., Weiste, E., & Lindholm, C. (2023). Mental health rehabilitees' agency construction and promotion in community-based transitional work programme. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 18(1), 2202972. <https://doi.org/10.1080/17482631.2023.2202972>
- Organization, W. H. (1996). WHO-SATIS consumer's and caregivers' satisfaction with mental health services a multisite study. Mental Health World Organization.
- Pinheiro, E. M. N., Borges, F. A., Lima, N. M. F. V., & Severo, A. K. de S. (2022). Análise das implicações profissionais de trabalhadores de um Centro de Atenção Psicossocial do interior do Nordeste brasileiro. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 26. <https://doi.org/10.1590/interface.210449>
- Prado, Y., Severo, F., & Guerrero, A. (2020). Reforma Psiquiátrica Brasileira e sua discussão parlamentar: disputas políticas e contrarreforma. *Saúde Em Debate*, 44(spe3), 250–263. <https://doi.org/10.1590/0103-11042020e321>
- Silva, M. A. da, Bandeira, M., Scalon, J. D., & Quaglia, M. A. C. (2012). Satisfação dos pacientes com os serviços de saúde mental: a percepção de mudanças como preditora. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, 61(2), 64–71. <https://doi.org/10.1590/S0047-20852012000200002>
- Silva, S. N., & Lima, M. G. (2017). Avaliação da estrutura dos Centros de Atenção Psicossocial da região do Médio Paraopeba, Minas Gerais. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 26, 149-160. <https://doi.org/10.5123/S1679-49742017000100016>
- Silva, S. N., Lima, M. G., & Ruas, C. M. (2018). Avaliação de Serviços de Saúde Mental Brasileiros: satisfação dos usuários e fatores associados. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(11), 3799–3810. <https://doi.org/10.1590/1413-812320182311.25722016>
- Simões, C. H. D., Fernandes, R. A., & Aiello-Vaisberg, T. M. J. (2013). O profissional de saúde mental na reforma psiquiátrica. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 30(2), 275–282. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2013000200014>
- Soares, F. C., Flório, F. M., & Zanin, L. (2019). Satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3037.3223>

Recebido em: 20/07/2023

Última revisão: 23/10/2023

Aceite final: 14/11/2023

Sobre os autores:

Ana Paula Guimarães Feuerschuette: Graduanda em Medicina pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Brasil. **E-mail:** anagfeuer@gmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-6206-4961>

Renato Soileman Franco: Doutor em Medicina pela Universidade do Porto (U.PORTO), Portugal. Mestre em Tecnologia em Saúde pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Especializado em Psiquiatria – Residência Médica, pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Graduado em Medicina pela Universidade de Mogi das Cruzes (UMC) e Universidade de Vassouras (FUSVE). Professor da Escola de Medicina da PUCPR e no Mestrado em Bioética da PUCPR. Coordenador do Programa de Residência Médica em Psiquiatria da Prefeitura Municipal de Curitiba. Atua e desenvolve pesquisas nos seguintes temas: saúde mental, formação em saúde, identidade, Bioética e profissionalismo. **E-mail:** renato.soleiman.soleiman@pucpr.br, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-1176-480X>

Miguelangelo Rossi: [Autor para contato]. Especializado em Psiquiatria – Residência Médica, pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), Brasil. Graduado em Medicina pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). **E-mail:** miguelangelo_rossi@hotmail.com, **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-0658-9026>

Anexo A

ESCALA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS SERVIÇOS DE SAÚDE MENTAL (SATIS-BR)

Nome (Opcional): _____
Estado civil: _____
Sexo: _____
Nome do serviço: _____
Data: ___/___/___
Idade: _____
Escolaridade: _____
Trabalho: _____
Início do atendimento: _____

Nós vamos lhe fazer algumas perguntas sobre o seu grau de satisfação geral com o (nome do serviço). Eu vou ler para você todas as perguntas e todos os tipos de resposta. Não há respostas certas ou erradas. Queira responder de acordo com sua opinião pessoal.

1. Qual a sua opinião sobre a maneira como você foi tratado, em termos de respeito e dignidade?

- | | |
|------------------------------------|---|
| Nunca me senti respeitado | 1 |
| Geralmente não me senti respeitado | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Geralmente me senti respeitado | 4 |
| Sempre me senti respeitado | 5 |

2. Quando você falou com a pessoa que admitiu você no (nome do serviço), você sentiu que ele/a ouviu você?
- | | |
|------------------------------|---|
| Não me ouviu de forma alguma | 1 |
| Não me ouviu bastante | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Me ouviu bastante | 4 |
| Me ouviu muito | 5 |
3. Até que ponto a pessoa que admitiu você no (nome do serviço) pareceu compreender o seu problema?
- | | |
|------------------------------------|---|
| Não me compreendeu de forma alguma | 1 |
| Não me compreendeu muito | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Me compreendeu bem | 4 |
| Me compreendeu muito bem | 5 |
4. Em geral, como você acha que a equipe do (nome do serviço) compreendeu o tipo de ajuda de que você necessitava?
- | | |
|------------------------------------|---|
| Não me compreendeu de forma alguma | 1 |
| Não me compreendeu muito | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Me compreendeu bem | 4 |
| Me compreendeu muito | 5 |
5. Qual sua opinião sobre o tipo de ajuda dada a você pelo (nome do serviço)?
- | | |
|------------------------------------|---|
| Parece que eles pioraram as coisas | 1 |
| Não obtive nenhuma ajuda | 2 |
| Não obtive muita ajuda | 3 |
| Senti que obtive alguma ajuda | 4 |
| Senti que obtive muita ajuda | 5 |
6. Você já teve alguma dificuldade para obter informações da equipe do (nome do serviço) quando você pediu por elas?
- | | |
|----------------------|---|
| Muito frequentemente | 1 |
| Frequentemente | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Raramente | 4 |
| Nunca | 5 |
| Eu nunca pedi | 6 |
7. Até que ponto você está satisfeito com a discussão que foi feita com você sobre o seu tratamento no (nome do serviço)?
- | | |
|--------------------|---|
| Muito insatisfeito | 1 |
| Insatisfeito | 2 |
| Indiferente | 3 |
| Satisfeito | 4 |
| Muito satisfeito | 5 |
8. Você considerou que a equipe do (nome do serviço) estava lhe ajudando?
- | | |
|-------|---|
| Nunca | 1 |
|-------|---|

- | | |
|----------------|---|
| Raramente | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Frequentemente | 4 |
| Sempre | 5 |
9. Em geral, como você classificaria a acolhida dos profissionais do (nome do serviço)?
- | | |
|----------------|---|
| Nada amigável | 1 |
| Pouco amigável | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Amigável | 4 |
| Muito amigável | 5 |
10. Em geral, como você classificaria a competência da equipe do (nome do serviço)?
- | | |
|--------------------|---|
| Muito incompetente | 1 |
| Incompetente | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Competente | 4 |
| Muito competente | 5 |
11. Na sua opinião, que grau de competência tinha a pessoa com quem você trabalhou mais de perto?
- | | |
|--------------------|---|
| Muito incompetente | 1 |
| Incompetente | 2 |
| Mais ou menos | 3 |
| Competente | 4 |
| Muito competente | 5 |
12. Você ficou satisfeito com o conforto e a aparência do (nome do serviço)?
- | | |
|--------------------|---|
| Muito insatisfeito | 1 |
| Insatisfeito | 2 |
| Indiferente | 3 |
| Satisfeito | 4 |
| Muito satisfeito | 5 |
13. Como você classificaria as condições gerais das instalações (por exemplo: instalações de banheiro/cozinha, refeições, prédio etc.)?
- | | |
|------------|---|
| Péssimas | 1 |
| Ruins | 2 |
| Regulares | 3 |
| Boas | 4 |
| Excelentes | 5 |
14. De que você mais gostou no (nome do serviço)?
-
-
-